

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和6年度）

担当部署名	企画振興部地域づくり連携課
評価対象期間	令和 6年 4月 1日 ~ 令和 7年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	12,680,000 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	徳和地区コミュニティセンター
	所 在 地	松阪市上川町263番地3
	設置目的	地域住民が地域の特性に応じた主体的な地域づくりを実践するための自主的な活動及び交流の場を提供するとともに、地域づくり活動支援、生涯学習の普及振興及び地域住民の福祉増進に寄与するため、コミュニティセンターを設置する。
	設備の概要	施設面積：1826.00㎡ 施設内容：鉄骨造地上1階建 事務室、和室、小会議室、大会議室、調理室

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	徳和住民自治協議会
	所 在 地	松阪市上川町263番地3
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○施設の利用許可申請書の受理及び利用許可書の交付等に関すること ○施設の利用の許可及びその変更又は取消しに関すること ○施設の利用の禁止又は制限に関すること ○施設の利用料金の徴収業務 ○施設の日常的な管理運営業務 ○集落支援業務 ○その他施設の設置目的に沿った事業
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<p>業務を総務・会計業務、維持管理業務、事業業務、運営業務に分け、事務処理が特定のスタッフに偏らないよう、常に情報共有をしながら事務を進めた。また、経理事務については関係機関と随時連絡を取りながら、適切な事務の遂行に努めた。</p> <p>移動の補助や必要に応じて筆談や手話通訳者を確保するなど、障がい者・社会的弱者の方に快適にご利用いただけるよう最善を尽くすとともに、自主事業については、地域のみなさんのご意見やご要望を加味し、参加対象者の年齢などバランスを考慮したテーマを考えた。</p> <p>利用者数延べ 19,006人 会議室利用数 1,090件</p>
	サービスの質の向上	<p>センターを気持ちよく使っていただくために、不要なものは処分するとともに物品を使いやすい場所に配置するなど、施設環境を整えた。</p> <p>ホームページやSNS、広報紙において当施設で行う自主事業等の情報を発信し、利用者の拡大を図った。</p> <p>イベント開催時や貸館利用時などに利用者アンケートやヒアリング（会話によるご意見や感想の聞き取り）を行うことで利用者の声を収集し、施設を訪れる誰もが快適に使用できるように、できることから改善に取り組んだ。</p> <p>また、必要に応じて利用案内、注意事項等を表示することにより事故防止に努めた。</p>
	施設・設備等の維持管理	<p>館内清掃を定期的に行うとともに目視による施設設備の点検を行い、安心・安全な施設環境の維持に努めた。</p> <p>また、施設設備で不具合が発生した際には関係業者へ連絡するなど、迅速な対応に努めた。</p>

指定期間	令和5年4月1日 ~ 令和8年3月31日	(単位：円)
------	----------------------	--------

		事業計画	事業収支実績				
			令和5年度	令和6年度			
事業収支推計	収入	指定管理料	12,680,000	12,680,000	12,680,000		
		施設利用料	100,000	172,330	241,910		
		その他	393,000	3,954	392,609		
		計 (A)	13,173,000	12,856,284	13,314,519		
	支出	人件費	11,020,000	10,708,592	10,971,202		
	管理費	2,143,000	1,539,235	1,803,100			
	その他	10,000	225,534	24,262			
	計 (B)	13,173,000	12,473,361	12,798,564			
	収支差引額 (A) - (B)	0	382,923	515,955			

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価	
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	4	A	4	B
	②施設設置目的の達成度	5		4	
	③利用者数	5		5	
	④運営状況	5		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	5		5	
	⑥意思疎通	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	4		4	
	⑧地域の振興・活性化	4		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	4		4	
	③適切な情報提供	4		5	
	④利用促進・PR	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	4		4	
	⑦自主事業	4		5	
	⑧利用者アンケートの実施	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	4	B	4	B
	②備品・什器等の保守点検	4		4	
	③修繕業務	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	4		4	
	⑤清掃業務	4		5	
	⑥鍵管理	4		4	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○毎朝朝礼を行い、個人で対応した電話内容、サークルさんの情報、窓口対応など職員全員で共有しました。 ○毎月各戸(5300世帯)配布のとくわっ子便りのほか、イベント毎にチラシを作成し学校等に配布し集客に努めました。 ○稼働率の低かった和室を利用して貰うために子育て世代の方に積極的にアピールをし、他所で行っているマルシェ、他の公民館で行っている講座にも積極的にでむいて講師の方の発掘、徳和地区コミュニティセンターのアピールに努めました。 ○自主事業も47回行い子どもたちから宅老まで幅広く参加して貰える講座を開催しました。企業さん地域の方のご協力もいただきました。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○窓口対応などについて職員同士で情報共有をするとともに、来訪者に手渡す書類をラックに立てて管理するなど、センターの円滑な管理運営に努められている。 ○広報紙やホームページに加え、インスタグラム等のSNSを活用し、幅広い年齢層の住民に対して積極的な情報発信を行っている。 ○当該コミュニティセンター事業のPR活動や視察を積極的に行い、講師の確保等、今後の事業展開につなげている。 ○センター職員については常勤・非常勤職員、清掃専門職員など余裕をもって人員を確保してシフトを組まれており、利用者へのサービスが低下しないよう努められている。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○徳和地区コミュニティセンターは、徳和住民自治協議会が指定管理者となり運営していることの周知が難しいです。対外的に企業さん、個人事業主さんに営業をかける時に「徳和地区コミュニティセンター」も「徳和住民自治協議会」も認知度が低いので、最初の段階でのお話を聞いてもらうのが、「公民館」「地区市民センター」より難しいです。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○利用者の意見を収集（モニタリング）して、地域のニーズにあったサービスの検討や提供、質の向上等に努められたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>利用者が多く様々な立場の方が来所するため、職員間の情報共有により職員による対応のばらつき等がなく、適切に対応している。来所者のニーズを的確に把握し、子育て世代の事業に和室を多用することや民間企業等とのネットワーク構築等、空室の活用や幅広い年齢層を対象とした様々な事業の展開につなげている点は評価できる。 職員配置についても、工夫されており、利用者へのサービス低下はないように努められている。 今後ともコミュニティセンターのさらなる周知に努められたい。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる